

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI  
VARIABEL MODERASI**



**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat–Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta**

**Oleh:**

**SITI FAUZI'AH**

**B 100 100 146**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN MANAJEMEN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2014**

---

## **PENGESAHAN**

Yang bertandatangan dibawah ini telah membaca Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

Yang ditulis oleh :

**SITI FAUZI'AH**

**B 100 100 146**

Penandatanganan berpendapat bahwa Usulan Penelitian tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Januari 2014

Pembimbing

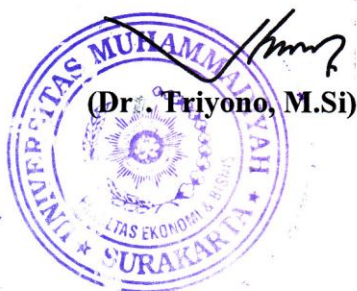


**(Drs. Sri Padmantyo, MBA)**

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Surakarta





**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartosuro Telp. (0271) 717417 Surakarta – 57102

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **SITI FAUZI'AH**

NIRM : **10.6.106.02016.500.146**

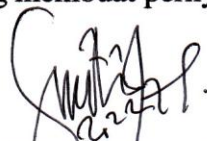
Jurusan : **MANAJEMEN**

Judul Skripsi : **"PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN  
SEBAGAI VARIABEL MODERASI"**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, Januari 2014

Yang membuat pernyataan

  
**(SITI FAUZI'AH)**

## MOTTO

*Sesungguhnya Allah tidak menilai bentuk tubuh dan parasmu, tetapi yang dinilai adalah  
adalah niat, tujuan dan kemurnian yang tumbuh dari dalam lubuk hatimu.*

*(HR, Muslim)*

*“Allah tidak akan memberikan tugas kepada seseorang melainkan dia mampu  
mengerjakannya”*

*(QS Al-Baqarah: 268)*

*“Sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah  
keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”*

*(QS. Ar-Ra'd: 11)*

*MAN JADDA WAJADA (Barang siapa yang bersungguh-sungguh maka dia akan berhasil)*

*Cintailah apa yang kita lakukan, dan lakukanlah apa yang kita cintai. ActiON!*

## PERSEMBAHAN

*Sebagai wujud rasa syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat serta karunia-Nya yang telah ia berikan, akan kupersembahkan karya sederhana ini dengan tulus kepada:*

***Kedua orang tuaku tercinta*** Bapak Sahono dan Ibu Ngatipah yang selalu tulus dengan sepenuh hati mendoakan dan mendukung setiap langkahku. I love you...

***Adikku tersayang*** Hasan Fahri yang selalu menghadirkan semangat dan keceriaan disetiap lelahku. I love you...

***Nenekku dan saudara-saudaraku tersayang*** terimakasih untuk setiap doa dan dukungannya selama ini. I love you all...

***Sahabat dan teman-temanku*** yang telah menemaniku selama ini, selalu menyemangati, selalu mendukung, dan mendoakan I love you all...

*Almamaterku FEB UMS.*

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan sebagai variabel moderasi. Hipotesis pertama menguji apakah kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Hipotesis kedua menguji apakah kepuasan merupakan variabel moderasi dalam hubungan antara kualitas produk dan loyalitas pelanggan.

Penelitian ini merupakan penelitian kausal sebab akibat dengan metode *survey*. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa/i fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta. Sampel yang diambil adalah 100 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive random sampling* dan *convenience random sampling*. Data penelitian dianalisis dengan regresi linier sederhana.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil lain yang dapat disimpulkan adalah bahwa variabel kepuasan bukan merupakan variabel moderasi dalam hubungan antara variabel kualitas produk dan variabel loyalitas pelanggan. Variabel kepuasan merupakan variabel independen (*predictor*) dalam hubungannya dengan loyalitas pelanggan.

**Kata kunci :** Kualitas Produk, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan, Variabel Moderasi

Surakarta, Januari 2014

Pembimbing

(Drs. Sri Padmantyo, MBA)

## KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan mengucapkan rasa puji syukur Alhamdulillah kami panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI”**.

Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan strata 1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan ucapan terima kasih yang tulus dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung hingga selesainya skripsi ini. Maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Triyono, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Drs. Agus Muqorobin, MM. Selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Drs. Sri Padmanty, MBA. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan masukan, bimbingan, dan arahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi.
4. Bapak Drs. M. Nasir, MM. selaku pembimbing akademik yang selama ini selalu memberi arahan pada penulis dalam menempuh perkuliahan.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
6. Seluruh staff dan karyawan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

7. Mama dan Bapak terimakasih atas kasih sayang berlimpah, doa, dukungan, dan bantuan baik moril dan materil.
8. Hasan Fahri dan Feri Kristianti sebagai penyemangatku untuk terus maju.
9. Teman-teman seperjuangan dalam banyak hal terutama saat penyusunan skripsi Dina Nur, Ike, Mia, Erna dan Nanik. Terimakasih atas supportnya selama ini kawan.
10. Teman-teman seperjuangan angkatan 2010 kelas E manajemen, Cicil, Dhian, Fauzizah, Nofiana, Yanti, Rinda, Puput, Sasa, Anggra, Lina, Fais, Danar, Ghani, Joko, Arif, Eko, Agus dan teman-teman lain yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, terima kasih atas kebersamaan kita selama menempuh pendidikan di kampus ini.
11. Teman-teman terbaikku Juwita Aroem, Novita Andriani, dan Muhammad Rizaludin, terima kasih karena sudah baik hati mendoakan serta membantu selama proses penyusunan skripsi.
12. Teman seperjuangan detik-detik terakhir menjelang ujian skripsi Tantri Luberti Ariyanti, Tari, Lina, dan Duo SaSa. Thank you very much guys.
13. Semua pihak yang telah ikut mendoakan dan membantu yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna, namun penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulisan selanjutnya. Masukan baik kritik maupun saran yang bersifat membangun demi perbaikan skripsi ini sangat penulis harapkan.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Surakarta, Januari 2013

Penulis



**SITI FAUZI'AH**



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
HALAMAN ABSTRAKSI .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Sistematika Penulisan .....	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori .....	9
1. Kualitas Produk .....	9

2. Loyalitas Pelanggan .....	11
3. Kepuasan .....	13
B. Pengembangan Hipotesis .....	17
1. Hubungan Antara Kualitas Produk Dan Loyalitas Pelanggan.....	17
2. Hubungan Antara Kualitas Produk Dan Loyalitas Pelanggan Yang Di Moderasi Oleh Kepuasan .....	18
C. Kerangka Teoritis .....	19
D. Penelitian Terdahulu .....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	21
B. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	21
C. Jenis dan Sumber Data .....	22
1. Data Primer .....	22
2. Data Sekunder .....	23
D. Metode Pengumpulan Data .....	23
1. Teknik Survei .....	23
2. Studi Pustaka .....	24
E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	24
1. Variabel Penelitian .....	24
2. Definisi Operasional Variabel .....	25
F. Metode Analisis Data .....	27
1. Pengujian Kualitas Data .....	27
a. Uji Validitas .....	27

b. Uji Reliabilitas .....	27
2. Pengujian Hipotesis .....	27
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi Responden .....	30
B. Pengujian Kualitas Data .....	32
1. Uji Validitas .....	33
2. Uji Reliabilitas .....	35
C. Pengujian Hipotesis .....	36
1. Hipotesis Pertama .....	36
2. Hipotesis Kedua .....	38
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	40
1. Analisis Regresi I .....	40
2. Analisis Regresi II .....	41
3. Analisis Regresi III .....	44
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	45
B. Saran .....	45
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Rangkuman Definisi Operasional Variabel dan Indikatornya .....	26
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	30
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Semester .....	31
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk .....	33
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan .....	34
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan .....	35
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas .....	36
Tabel 4.7 Hasil Model Regresi I .....	36
Tabel 4.8 Signifikansi Nilai F Model Regresi I .....	37
Tabel 4.9 Signifikansi Nilai T Model Regresi I .....	37
Tabel 4.10 Hasil Model Regresi II .....	38
Tabel 4.11 Signifikansi Nilai F Model Regresi II .....	38
Tabel 4.12 Signifikansi Nilai T Model Regresi II .....	39
Tabel 4.13 Signifikansi Nilai F Model Regresi III .....	40

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Skema Kerangka Konseptual .....	19
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	31
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Semester .....	32

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Data Penelitian

Lampiran 3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Lampiran 4 Analisis Data